

Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo

## **KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) DI KABUPATEN SIDOARJO**

**INNE MARTANTI ROSLINI RAHAYU**

Program studi ilmu administrasi negara, fakultas ilmu sosial, universitas negeri surabaya

### **ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan bagian dari kegiatan operasional Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo, sesuai dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 22 Tahun 2005 pasal 4 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat, yang bertujuan untuk membantu menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan umum dan memfasilitasi dan mengklarifikasi segala bentuk aduan masyarakat dan mengkonfirmasi aduan tersebut kepada dinas terkait. Berdasarkan pasal 2 dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 22 Tahun 2005 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat, menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan informasi oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat dibentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo disingkat P3M. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sejumlah 37 orang dari keseluruhan pengguna pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di tahun 2014 yaitu berjumlah 237. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket, dokumentasi, dan observasi. Adapun data yang sudah diolah dalam tabel akan dideskripsikan sesuai dengan teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari pengolahan data, kriteria penilaian masing-masing item pertanyaan dalam angket didominasi oleh penilaian efektif dan sangat efektif. Adapun prosentase skor terendah dalam penelitian ini adalah 66,08%, indikator hasil data prosentasi terendah adalah pada pemulihan yakni berkaitan dengan Ketepatan petugas dalam pemecahan masalah yang diadukan. Sementara skor prosentase tertinggi adalah 73,69% skor tertinggi diperoleh pada indikator aksesibilitas dan fleksibilitas tentang Prosedur P3M dalam pelayanan pengaduan yang jelas dan mudah, Kesesuaian prosedur P3M dalam pemberian pelayanan, serta Pemahaman mengenai prosedur P3M dalam pelayanan yang dimengerti dan dipahami. Jadi, penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo dinyatakan baik, dengan rincian skor prosentase yang diperoleh dalam indikator profesionalisme dan kemampuan mendapatkan skor prosentase sebesar 69,62%, untuk indikator sikap dan kebiasaan mendapatkan skor prosentase sebesar 69,12, selanjutnya indikator keandalan dan kepercayaan mendapatkan skor prosentase sebesar 67,16%, dan kemudian indikator reputasi dan kredibilitas mendapatkan skor prosentase 67,38.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).*

### **ABSTRACT**

Quality of service Service Center public complaints (P3M) is part of the operational activities of the Office of information and communications of Sidoarjo, Sidoarjo Regent Regulations appropriate in Number 22 of 2005 article 4 On public complaints services centre, which aims to help solve the problem of public complaints against the public service and facilitate implementation and clarify any public complaint and the complaint to the Office of mengkonfirmasi related. Based on article 2 in regulation Sidoarjo Regent Number 22 in 2005 about the Service Center public complaints, explaining that in order to improve the information service by the Government to the people of Sidoarjo established service center public complaints Sidoarjo abbreviated P3M. The purpose of this research is to know the quality of service Service Center public complaints (P3M) in Sidoarjo.

This research is descriptive research with using this type of quantitative approaches. This study sampled a number of 33 people from the entire user service Service Center public complaints (P3M) in 2014 which totaled 237. Data collection technique used is to use the question form, documentation, and observations. As for the data that have been processed in the table will be described according to the theory.

The results showed that of the data processing, the assessment criteria for each of the items in question now is dominated by the effective judgment, and very effective. As for the percentage of the lowest score in the

study was 66,08%, the lowest results indicators data prosentasi is on a recovery that is related to the precision of the officer complained in problem solving. While the highest percentage score is 73,69% the highest score obtained at the aksesibilitas indicator and the flexibility of the procedure in the service of a complaint P3M is obvious and easy, the suitability of the procedures in the granting of Ministry, P3M and understanding regarding procedures in the Ministry P3M is understandable and comprehensible. So, the study entitled quality of service Service Center public complaints (P3M) in Sidoarjo is revealed, with details of the score obtained in the percentage indicator of professionalism and the ability to get a score of 69,62%, the percentage for indicators of attitudes and habits to get a percentage score, the next indicator 69,12 reliability and kepercayaan get a percentage score of 67,16% and then credible reputation and get the indicator score percentage 67,38.

*Keywords: Quality Of Service, Service Center Public Complaints (P3M).*

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kehidupan masyarakat semakin berkembang, diikuti pula dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat. Perkembangan teknologi yang semakin cepat tersebut mengakibatkan peningkatan kebutuhan masyarakat di berbagai bidang terutama dalam bidang pelayanan publik. Bidang pelayanan publik sendiri pada masyarakat sangat beraneka ragam. Dari keanekaragaman pelayanan publik, maka pemerintah sebagai aktor utama dituntut untuk lebih berperan sesuai dengan fungsinya dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan dalam pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah mengalami banyak kendala. Kendala tersebut muncul jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berkualitas sehingga berdampak pada munculnya keluhan dan pengaduan masyarakat akibat dari kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat memenuhi keinginan dan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan pasal 8 dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa organisasi penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan pelayanan yang dimiliki pemerintah daerah yang ada di tiap Kabupaten, salah satu Kabupaten yang menerapkan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan pasal 2 dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 22 Tahun 2005 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat, menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan informasi oleh Pemerintah

Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat dibentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo disingkat P3M.

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan bagian dari kegiatan operasional Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo, sesuai dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 22 Tahun 2005 pasal 4 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Selain Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) wadah lain untuk menampung keluhan masyarakat yaitu ombudsman.

Ombudsman adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Dalam pelayanan pengaduannya ombudsman memiliki unsur maladministrasi, Unsur maladministrasi bukan hanya berbentuk perilaku/tindakan tetapi juga meliputi keputusan dan peristiwa yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termaksud kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan, Tugas Ombudsman itu sendiri adalah:

1. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan.
3. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangannya.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

([http://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman\\_Republik\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia))

sedangkan pelayanan pengaduan hanya berkaitan dengan keluhan dan komplain dalam pelayanan.

Keluhan dan komplain yang dilakukan oleh masyarakat merupakan penilaian negatif terhadap pelayanan aparatur dalam menangani keluhan, karena organisasi yang bersangkutan harus dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Untuk mengakomodir segala keluhan dan komplain terhadap pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat, maka masyarakat dapat melakukan pengaduan di kantor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah penampung atau wadah sebagai pemberi pelayanan dalam menindaklanjuti keluhan dan komplain atas ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Oleh sebab itu pelayanan penerima pengaduan harus dapat memberi kepuasan kepada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik. Sehingga perlu ada kualitas yang baik dalam pelayanan penerimaan pengaduan. Sebagaimana pendapat dari Kotler dan Keller (2009:166) mengenai perilaku konsumen yang dijelaskan bahwa individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Untuk dapat melihat kualitas pelayanan penerimaan pengaduan yang baik atau tidak baik dapat dilihat dari pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan atau respon terhadap aduan yang diberikan kepada masyarakat. Aduan terhadap masyarakat dapat dilihat dari jumlah aduan yang di adukan masyarakat kepada Pusat Pelayanan Pengaduan (P3M), dalam setiap tahunnya untuk menggunakan jasa Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) cenderung tidak stabil, dari banyaknya minat masyarakat untuk menggunakan jasa Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) ini dapat dijelaskan pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Aduan Masyarakat**

N O	BULAN	TAHUN				
		2010	2011	2012	2013	2014
		Aduan	Aduan	Aduan	Aduan	Aduan
1	Januari	34	35	40	0	28
2	Februari	33	40	24	7	13
3	Maret	46	27	32	2	32
4	April	39	46	33	9	24
5	Mei	35	43	23	0	9
6	Juni	26	22	0	9	14
7	Juli	21	8	0	4	11
8	Agustus	18	25	0	3	16
9	September	17	91	10	1	27
10	Oktober	22	39	3	2	24
11	November	50	28	1	2	19
12	Desember	44	12	3	0	20
JUMLAH		385	396	169	39	237

Sumber : kantor sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), 10 Maret 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat yang melakukan pengaduan setiap tahunnya tidak stabil dikarenakan setiap tahunnya mengalami kenaikan dan penurunan yang hampir drastis. Untuk tahun 2010 dari jumlah aduan sebanyak 385 mengalami kenaikan di tahun 2011 menjadi 396 aduan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah sadar atau sudah mengetahui Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah wadah pengaduan pelayanan yang kurang baik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh para aparatur pemerintah. akan tetapi di tahun berikutnya jumlah aduan mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2012 jumlah aduan menjadi 169 dan tahun 2013 jumlah aduan menjadi 39, dari penurunan aduan di tahun 2012 dan 2013 ini menggambarkan bahwa Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) sudah melakukan tugas dan wewenangnya dengan baik, sehingga jumlah aduan berkurang atau menurun dikarenakan pelayanan publik sudah membaik atau dapat dikatakan sudah menjalankan pelayanannya yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Namun jika dilihat pada tahun 2014 jumlah aduan naik secara drastis sekalian sebanyak 237, kenaikan yang sangat drastis ini dapat membuat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) menjadi tidak baik dalam penyampaian aduan atau wadah yang kurang baik dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Sehingga hal ini yang membuat peneliti ingin meneliti kualitas pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo, agar dapat menjawab atau mengetahui



kenapa pada tahun 2014 jumlah aduan naik sangat dratis sekali dibanding tahun-tahun sebelumnya yang sudah mengalami penurunan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam menampung dan merespon pengaduan, dapat dinilai dari enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, menurut Gonroos (Tjiptono, 2007:261) yaitu : *profesionalism and skill* (profesionalisme dan kemampuan), *attitude and behavior* (Sikap dan kebiasaan), *accessibility and flecsibility* (aksesibilitas dan fleksibilitas), *reliability and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan), *recovery* (pemulihan), serta *reputation and credibility* (reputasi dan kredibilitas). Kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa menurut Gonros dipilih dalam penelitian ini karena dianggap dapat sesuai dengan aspek yang diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanan di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

Kriteria pokok inilah yang harus dimiliki organisasi agar menjadi prioritas utama sebagai perhatian untuk menjaga kualitas pelayanan yang akan diberikan sehingga ketidakpuasan pengaduan pelayanan publik dapat diminimalisir. Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengambil judul penelitian “KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) di KABUPATEN SIDOARJO”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo?

## C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Memberikan pemahaman secara teori dalam bidang pelayanan dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan maupun kegagalan suatu pelayanan publik.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan publik terutama pelayanan di bidang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.

#### b. Bagi Instansi

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau bahan rujukan bagi instansi, sehingga temuan yang mungkin ditemukan sedikit banyak dapat memberikan manfaat khususnya dalam memperbaiki Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perbaikan kualitas bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selanjutnya dapat berjalan lebih baik.

#### c. Bagi Universitas

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literature untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian pelayanan

Menurut A.S Moenir (2001:17 dalam Yeni) pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain”. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratmito (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirubah) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sementara itu menurut (kamus umum bahasa Indonesia 1993) yang dimaksud dengan pelayanan adalah “suatu perbuatan masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pendapat yang diberikan oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yaitu suatu perbuatan melayani dalam memenuhi suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Adapun syarat-syarat pelayanan menurut A.S Moenir (2001:198 dalam Yeni) :

- a. Tingkah laku yang sopan  
Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya sebagai hubungan kemanusiaan. Hal ini, modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan yang selanjutnya. Kesopanan dalam tingkah laku tidak terbatas pada tindak tanduk saja melainkan ada rangkaian dengan tegur sapa dan tutur kata.
- b. Cara menyampaikan  
Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga petugas berbuat penyimpangan yang lebih lanjut.
- c. Waktu penyampaian  
Waktu penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai produk dari pengolahan masalah, merupakan hal terpenting dalam rangkaian pelayanan.
- d. Keramah-tamahan  
Mengenai keramah-tamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon.

Berdasarkan empat syarat-syarat pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa aparat birokrat yaitu petugas di Pusat Pelayanan Penerimaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat harus berjalan dengan baik sehingga adanya kepuasan dari pengguna pelayanan itu sendiri atau masyarakat.

Tujuan akhir dari aparat birokrat membuat Masyarakat merasa puas, dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya terhadap pelayanan publik. Para petugas merasa bahwa pengadu yang menggunakan jasa pelayanan pengaduan adalah masyarakat, dan demikian berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

## **2. Pengertian pelayanan publik**

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Dari kedua definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam melayani para pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan dasar suatu barang, jasa maupun pelayanan administrasi demi mencapai tujuan bersama.

## **3. Tujuan Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2008:6) Secara teoritik menjelaskan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainlain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **4. Klafikasi pelayanan publik**

Pelayanan publik bisa diklasifikasikan ke dalam dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Mahmudi (2005:205).

#### **5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Kesederhanaan  
Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
- h. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **B. Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief 2007:117) Menurut pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay dalam Amin Ibrahim (2008:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yaitu dari pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar



nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Pengertian pokok tentang kualitas juga dirumuskan oleh Gaspersz (Sinambela 2008 : 6-7). Pertama kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk. Kedua kualitas atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dalam memberikan kepuasan kualitas juga merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan/cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dari keempat pengertian kualitas diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas yang baik adalah kualitas yang memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan.

## **2. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (1996:148) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yaitu : “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima”. Sedangkan menurut Wyckof (dalam Tjipto): “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Berdasarkan dua pendapat yang diberikan oleh beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh para birokrat dalam melayani keinginan kepada pelanggan atau masyarakat secara maksimal dan efektif.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan. Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari keenam standar kualitas menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Dimana dari tahapan prosedur itu dapat tumbuh pelayanan yang baik dimana pelayanan dilakukan dengan ketepatan waktu dan penggunaan pelayanan merasa puas dengan sarana yang telah disediakan.

Namun dalam penggunaan pelayanan yang sesuai prosedur atau pelayanan yang baik pasti ada ketidakpuasan pengguna layanan. Ketidakpuasan tersebut berupa kesenjangan yang dikatakan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam Tjiptono (2007:262-270) menyatakan ada

lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu :

- a. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik. Sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umumnya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen.
- b. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standardisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada karyawan. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan penyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen. pengguna jasa hadir ditempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya, karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan (overload), ambiguitas peran,

atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar jasa yang berorientasi kepada konsumen pengguna jasa.

- d. Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa. Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur.

Berdasarkan kelima gap yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berupa jasa maupun non jasa. Kesenjangan terjadi karena harapan dan kenyataan yang jauh berbeda. Beberapa alasan terjadinya gap yang telah dijelaskan melalui lima gap yang terjadi karena bermula dari beberapa aspek mulai dari konsumen, management dan sistem pelayanan, sumber daya masyarakat dalam hal ini petugas pelayanan yang tidak terlatih. Oleh sebab itu perlunya suatu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang sesuai keinginan masyarakat dan sistem yang jelas.

## **2. Konsep Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan,



dengan penyampaian informasi yang jelas.

- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Sedangkan menurut Gronroos (Tjiptono, 2007:261) menyatakan bahwa ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu :

- a. *Profesionalism and skill* (profesionalisme dan kemampuan), kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumbangan fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- b. *Attitude and behavioral* (Sikap dan kebiasaan), pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
- c. *Accessibility and flecsibility* (aksesibilitas dan fleksibilitas), pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, sistem operasionalnya dirancang sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- d. *Reliability and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan), pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistimnya.
- e. *Recovery* (pemulihan), pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

- f. *Reputation and credibility* (reputasi dan kredibilitas), pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Beberapa konsep untuk meliha kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa indikator antara lain menurut parasurahman pelayanan yang memiliki kualitas baik jika pelayanan tersebut sudah memiliki unsur sarana dan prasarana yang baik, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji, tanggapan yang sesuai keinginan, memberikan jaminan yang baik dan menunjukkan rasa simpati dalam melayani. Perspektif lain yang dijelaskan gronross hampir serupa dengan parasurahman tetapi menurut Gronroos untuk menghitung kualitas pelayanan ada enam kriteria.

## C. Pengaduan dan Penanganan Pengaduan

### 1. Pengertian

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang di maksud dengan pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan (Hadi 2001 :67-68). Pada dasarnya pengaduan adalah merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Secara umum langkah langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

- a. Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan.
- b. Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid.
- c. Jika terbukti tentulah penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan.
- d. Simpan dan pemlihara rekaman tindakan korektif tersebut.
- e. Jika pengaduan tidak valid tindakan preventif diperlukan untuk antisipasi pengaduan (Hadi 2001 :68).

Berdasarkan pengertian penaduan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pengaduan merupakan hal yang sifatnya mengkritik, memeberi masukan dan merupakan koreksi

kepada sistem pelayanan yang dianggap kurang memenuhi keinginan pengguna jasa. Pengaduan dapat berupa perbaikan dalam sistem yang dianggap kurang baik.

## 2. Tujuan

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun proses dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah (BAPPENAS. 2010:5).

## III.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Menurut penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain. Sugiyono (2006:11). Alasan yang melatarbelakangi peneliti mengambil pendekatan kuantitatif deskriptif adalah memberikan fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi atau daerah tertentu, yaitu untuk memberikan fakta mengenai Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.

Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. Jumlah populasi yang diambil didapatkan dari data jumlah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan Pusat Pelayanan Pengaduan masyarakat (P3M) setiap tahunnya. Berdasarkan rekapitulasi data di Kantor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Sidoarjo, jumlah populasi seluruh yang pengadu pada tahun 2014 sebesar 237 aduan.

Penelitian ini mengambil sampel berdasarkan rumus Slovin yaitu sebanyak 73 orang. Teknik pengambilan sampel yang diambil menggunakan teknik Sampling Purposive. Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri

tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan menggunakan enam kriteria pokok dalam pengukur kualitas pelayanan yaitu *Profesionalism and skill* (profesionalisme dan kemampuan), *Attitude and behavioral* (Sikap dan kebiasaan), *Accessibility and flecsibility* (aksesibilitas dan fleksibilitas), *Reliability and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan), *Recovery* (pemulihan) serta *Reputation and credibility* (reputasi dan kredibilitas). Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis Data Kuantitatif dan Analisis Data Deskriptif.

## IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

Penelitian yang berjudul kualitas pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten ini menggunakan metode angket (kuesioner yang dibagikan kepada responden atau dijawab oleh responden melalui telepon dan e-mail. Responden ini berjumlah 37 responden. Untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan didalam kuesioner tersebut valid atau tidak, maka harus dilakukan uji validitas kepada setiap instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Uji validitas digunakan dalam pengukuran ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian yang dimasukkan ke dalam kuesioner (angket) untuk mendapatkan data yang sesuai dengan dengan korelasi dari masing-masing pertanyaan, seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012:137). Butir pertanyaan dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Berikut ini adalah rangkaian sistematika pengujian validitas terhadap masing-masing instrumen penelitian:

- a. Langkah pertama yang harus dilakukan untuk menghitung item 1 adalah dengan membuat tabel bantu hitung uji validitas. Berikut ini adalah tabel bantu hitung uji validitas item 1 (satu):

**Tabel 4.1**  
**Tabel Bantu Uji Validitas**

Res	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	2	48	4	2304	96
2	4	109	16	11881	436
3	4	115	16	13225	460
4	4	100	16	10000	400
5	3	77	9	5929	231
6	3	70	9	4900	210
7	2	66	4	4356	132
8	4	79	16	6241	316
9	4	81	16	6561	324
10	3	77	9	5929	231
11	4	106	16	11236	424
12	3	84	9	7056	252
13	2	48	4	2304	96
14	4	85	16	7225	340
15	4	79	16	6241	316
16	3	66	9	4356	198
17	3	83	9	6889	249
18	3	83	9	6889	249
19	4	82	16	6724	328
20	4	85	16	7225	340
21	4	96	16	9216	384
22	3	90	9	8100	270
23	3	89	9	7921	267
24	3	83	9	6889	249
25	4	108	16	11664	432
26	2	93	4	8649	186
27	3	91	9	8281	273
28	4	103	16	10609	412
29	4	95	16	9025	380
30	3	102	9	10404	306
31	4	116	16	13456	464
32	4	113	16	12769	452
33	4	96	16	9216	384
34	4	109	16	11881	436
35	4	93	16	8649	372
36	4	94	16	8836	376
37	4	109	16	11881	436
<b>Jumlah</b>	<b>ΣX 128</b>	<b>ΣY 3303</b>	<b>ΣX<sup>2</sup>460</b>	<b>ΣY<sup>2</sup> 304917</b>	<b>ΣXY 11707</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Keterangan :

Res : Nomor Responden  
X : Skor item 1 (satu)  
Y : Skor total item  
Jml : Jumlah total ( )

- b. Langkah yang kedua adalah menghitung koefisien korelasi (r) dengan angka kasar berdasarkan pada tabel bantu yang telah dibuat dengan menggunakan rumus

pearson product moment. Berikut ini merupakan penghitungannya:

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \cdot \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{37 \cdot 11707 - 128 \cdot (3303)}{\sqrt{\{37 \cdot 460 - (128)^2\} \cdot \{37 \cdot 304917 - (3303)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{433159 - 422784}{\sqrt{(17020 - 16384) \cdot (11281929 - 10909809)}}$$

$$r_{hitung} = \frac{10375}{\sqrt{(258) \cdot (139880)}}$$

$$r_{hitung} = \frac{10375}{\sqrt{236668320}}$$

$$r_{hitung} = \frac{10375}{15384,028}$$

$$r_{hitung} = 0,674$$

- 1) Setelah diperoleh r hitung, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan tabel r product moment. Untuk n = 23 dan taraf signifikansi (α)=5%, maka nilai r tabel adalah **0,325**. Dengan ketentuan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dapat dikatakan valid, tetapi sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dapat dikatakan tidak valid.

- 2) Dari perhitungan tersebut, r hitung (0,674) > r tabel (0,325), maka dapat dinyatakan bahwa item 1 **valid**.

Perhitungan ini berlaku seterusnya hingga item 24. Berikut ini merupakan hasil uji validitas tiap butir instrumen:



**Tabel 4.2**  
**Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas**  
**Pelayanan**

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	0,674	0,325	Valid
Item 2	0,802	0,325	Valid
Item 3	0,753	0,325	Valid
Item 4	0,805	0,325	Valid
Item 5	0,634	0,325	Valid
Item 6	0,817	0,325	Valid
Item 7	0,784	0,325	Valid
Item 8	0,874	0,325	Valid
Item 9	0,841	0,325	Valid
Item 10	0,760	0,325	Valid
Item 11	0,794	0,325	Valid
Item 12	0,820	0,325	Valid
Item 13	0,754	0,325	Valid
Item 14	0,811	0,325	Valid
Item 15	0,613	0,325	Valid
Item 16	0,824	0,325	Valid
Item 17	0,816	0,325	Valid
Item 18	0,826	0,325	Valid
Item 19	0,631	0,325	Valid
Item 20	0,807	0,325	Valid
Item 21	0,788	0,325	Valid
Item 22	0,799	0,325	Valid
Item 23	0,774	0,325	Valid
Item 24	0,807	0,325	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Dari data tabel 4.2 di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa 24 item pertanyaan di atas adalah valid, dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sehingga ke 24 item pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.

### 1. Uji Reliabilitas

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data seharusnya merupakan data yang valid dan reliabel, sehingga setelah dilakukan uji validitas pada instrumen penelitian, akan dilakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian. Sugiyono (2010:348) mengatakan “instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data sama.”

Perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian menggunakan rumus *Spearman Brown*. Butir pernyataan dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan r tabel. Berikut rumus *Spearman*

*Brown* yang akan digunakan dalam penelitian ini (dalam Riduwan, 2010:113), yaitu :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

- $r_{11}$  : Koefisien reliabilitas internal seluruh item  
 $r_b$  : Korelasi *Product Moment* antara belahan

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik secara manual tanpa menggunakan program SPSS atau alat bantu perhitungan statistik lainnya. Berikut ini merupakan langkah perhitungan uji reliabilitas:

- Langkah pertama yang harus dilakukan untuk menghitung uji reliabilitas adalah butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok instrumen genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok disusun sendiri, kemudian skor butirnya dijumlahkan sehingga akan menghasilkan skor total.
- Langkah kedua yang harus dilakukan adalah membuat tabel bantu hitung uji reliabilitas. Berikut ini merupakan tabel bantu hitung uji reliabilitas:

**Tabel 4.3**  
**Tabel Bantu Menghitung Realibilitas**

7	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	24	24	576	576	576
2	53	56	2809	3136	2968
3	57	58	3249	3364	3306
4	50	50	2500	2500	2500
5	38	39	1444	1521	1482
6	35	35	1225	1225	1225
7	32	34	1024	1156	1088
8	41	38	1681	1444	1558
9	41	40	1681	1600	1640
10	39	38	1521	1444	1482
11	54	52	2916	2704	2808
12	41	43	1681	1849	1763
13	24	24	576	576	576
14	42	43	1764	1849	1806
15	40	39	1600	1521	1560
16	34	32	1156	1024	1088
17	40	43	1600	1849	1720
18	40	43	1600	1849	1720
19	41	41	1681	1681	1681
20	42	43	1764	1849	1806
21	48	48	2304	2304	2304
22	43	47	1849	2209	2021
23	41	48	1681	2304	1968
24	36	47	1296	2209	1692
25	53	55	2809	3025	2915
26	45	48	2025	2304	2160
27	43	48	1849	2304	2064
28	51	52	2601	2704	2652
29	44	51	1936	2601	2244
30	48	54	2304	2916	2592
31	57	59	3249	3481	3363
32	54	59	2916	3481	3186
33	48	48	2304	2304	2304
34	50	59	2500	3481	2950
35	46	47	2116	2209	2162
36	47	47	2209	2209	2209
37	53	56	2809	3136	2968
<b>Jumlah</b>	<b>ΣX 1615</b>	<b>ΣY 1688</b>	<b>ΣX<sup>2</sup> 72805</b>	<b>ΣY<sup>2</sup> 79898</b>	<b>ΣXY 76107</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Keterangan:

No.Res : Nomor Responden

X : Skor kuesioner nomor ganjil (belahan pertama)

Y : Skor kuesioner nomor genap (belahan kedua)

Jmlah : Jumlah total (Σ)

c. Langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien korelasi dengan mengkorelasikan skor kuesioner nomor

ganjil (belahan pertama) dengan skor kuesioner nomor genap (belahan kedua) dengan menggunakan rumus korelasi pearson *product moment*. Berikut ini merupakan perhitungannya:

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \cdot \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$= \frac{37 \cdot 76107 - 1615 \cdot (1688)}{\sqrt{\{37 \cdot 72805 - (1615)^2\} \cdot \{37 \cdot 79898 - (1688)^2\}}}$$

$$= \frac{2815959 - 2726120}{(2693785 - 2608225) \cdot (2956226 - 2849344)}$$

$$r_{hitung} = \frac{89839}{(85560) \cdot (106882)}$$

$$= \frac{89839}{9144823920}$$

$$r_{hitung} = \frac{89839}{95628,572}$$

$$r_{hitung} = 0,939$$

d. Indeks korelasi di atas hanya menunjukkan hubungan antara dua belahan instrumen, maka untuk memperoleh indeks reliabilitasnya, digunakanlah rumus *spearman brown*. Berikut ini merupakan perhitungannya:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

$$r_{11} = \frac{2 \cdot (0,939)}{1 + (0,939)}$$

$$r_{11} = \frac{1,878}{1,939}$$

$$r_{11} = 0,968$$

e. Untuk N = 37 dan taraf signifikan (α) = 5%, maka harga r Tabel adalah 0.325. Dengan ketentuan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dapat dikatakan reliabel, tetapi sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Dari perhitungan tersebut,  $r_{11} (0,968) > r_{tabel} (0.325)$  maka ke 24 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini **reliabel**.

Berdasarkan perhitungan di atas,  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo dinyatakan reliabel atau dapat digunakan sebagai alat ukur variabel.

## B. Pembahasan

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan salah satu layanan yang dimiliki pemerintah yang berguna untuk mendekatkan dan menampung segala keluhan yang ada di masyarakat berkaitan dengan pelayanan di dinas pemerintahan. Pelayanan ini mencoba untuk merubah kultur dalam masyarakat bahwasanya birokrasi yang berbelit tidak akan bisa dikritik namun adanya Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) ini paling tidak akan menjadi kontrol kepada dinas yang terkait dalam memberi pelayanan.

Beberapa target adanya pelayanan pengaduan ini bahwasannya adanya sarana komunikasi yang memadai antara pemerintah dan masyarakat antara instansi terkait dilingkungan pemerintah di kabupaten Sidoarjo, dengan dukungan teknologi dan informasi. Penggunaan teknologi sebagai salah satu pusat informasi atau penghubung masyarakat dengan pelayanan pengaduan karena pengaduan tidak hanya secara langsung dalam artian datang langsung tapi bisa juga tidak langsung dengan perantara media elektronik seperti melalui telfon, fax dan lain sebagainya.

Pelayanan pengaduan ini dianggap sangat penting bahwasanya ini berkaitan dengan keluhan dan perbaikan sistem birokrasi. Baik buruknya pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh sebab itu kualitas dari pelayanan harus baik. untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka perlu adanya suatu kriteria yang dapat menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak, berkualitas atau tidak. Salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yaitu enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa menurut Gonroos (Tjiptono, 2007:261), yakni kriteria *Professionalism and skill*, *Attitude and behavioral*, *Accessibility and flecsibility*, *Reliability and trustworthiness*, *Recovery*, *Reputation and credibility*.

Keenam variabel tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pengaduan masyarakat. Setiap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari enam kriteria tersebut diturunkan menjadi beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo, indikator tersebut berbentuk item

pertanyaan yang dibagikan kepada 37 responden (sampel penelitian). Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden berbagai cara, yaitu ada yang secara langsung dengan datang kerumah atau mengatur pertemuan dengan peneliti dan responden, ada juga yang melalui telfon dengan peneliti yang memandu pengisian, dan selanjutnya melalui sms atau e-mail dengan mengirimkan permohonan izin untuk peneliti mengambil data responden dan sekaligus mengirimkan kuesioner kepada responden.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai skor jawaban dari 37 responden pada setiap indikator variabel kualitas pelayanan yang telah prosentasikan dan dimasukkan ke dalam kelas interval sesuai dengan kategori kriteria intepretasi skor yang telah ditentukan, dapat diketahui hasil nilai rata-rata keenam dari variabel kualitas pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Katagori Prosentase Rata-Rata Variabel**  
**Kualitas Pelayanan**

No	Variabel	Prosentase Rata-Rata (%)	Katagori
1	<i>profesionalisme and skill</i> (Profesional dan kemampuan)	72,973	Baik
2	<i>Attitude dan Behaviral</i> (sikap dan Kebiasaan)	74,324	Baik
3	<i>Accessibility and flecsibility</i> (aksesibilitas dan fleksibilitas)	81,486	Sangat Baik
4	<i>relibility and trustworthiness</i> (keandalan dan kepercayaan)	71,892	Baik
5	<i>Recovery</i> (Pemulihan)	72,973	Baik
6	<i>reputation dan kredibilitas</i> (Reputasi dan Kredibilitas)	72,703	Baik
Skor Total Nilai Prosentase Seluruh Variabel		<b>446,351</b>	
Prosentase Rata-Rata Kualitas Pelayanan		<b>74,392</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan data pada Tabel 4.13 tentang katagori prosentase rata-rata variabel kualitas pelayanan pengaduan masyarakat diatas, maka dapat diketahui bahwa sub-variabel yang memiliki prosentase tertinggi adalah sub-variabel *Accessibility and flecsibility* (aksesibilitas dan fleksibilitas) sebesar 81,486%, diikuti dengan sub-variabel *Attitude dan Behaviral* (sikap dan Kebiasaan) sebesar 74,324%, sub-variabel *profesionalisme and skill* (Profesional dan kemampuan) serta sub-variabel *Recovery* (Pemulihan) sebesar 72,973%, sub-variabel *reputation dan kredibilitas* (Reputasi dan Kredibilitas) 72,703%,



dan sub-variabel *relibility and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan) sebesar 71,892%. Sehingga diperoleh rata-rata hasil kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten sidoarjo sebesar 74,392% atau dalam katagori kualitas pelayanan yang baik.

Ke-enam sub-variabel diatas menunjukan bahwa rata-rata kesemuannya memiliki prosentase yang baik. Namun, meskipun ke-enam sub-variabel tersebut berada pada kategori baik, peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo tetap harus dijaga dan ditingkatkan lagi pelayanannya secara berkesinambungan demi tercapainya kepuasan pengguna pelayanan yang lebih optimal lagi. Hal tersebut disebabkan karena masih ada sebagian kecil pengguna pelayanan yang merasa tidak puas atau bahkan mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan. Sehingga petugas Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya lebih baik lagi agar dapat dirasakan oleh pengguna pelayanan secara keseluruhan

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang ada dan data yang telah dikumpulkan, dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo”. Dalam kategori baik, dalam artian dalam segala indikator yang dinilai mendapat penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan pelayanan pemerintah.

Hal ini didasarkan pada data tentang kategori prosentase rata-rata variabel kualitas pelayanan, maka dapat diketahui nilai prosentase skor terendah dalam penelitian ini adalah 71,892% atau dapat dikategorikan baik. indikator hasil data prosentasi terendah adalah pada *relibility and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan) yakni berkaitan dengan Petugas Memberikan Kepastian Penyelesaian dalam Menindaklanjuti Pengaduan. Sementara skor prosentase tertinggi adalah 81,486% atau dapat dikategorikan sangat baik. skor tertinggi diperoleh pada indikator *Accessibility and flecsibility* (aksesibelitas dan fleksibelitas) tentang Prosedur P3M dalam pelayanan pengaduan yang

jelas dan mudah, Kesesuaian prosedur P3M dalam pemberian pelayanan, serta Pemahaman mengenai prosedur P3M dalam pelayanan yang dimengerti dan dipahami. dan kemudian diikuti dengan empat variabel yang mendapat kategori yang sama, masing-masing variabel tersebut adalah *profesionalisme and skill* (Profesional dan kemampuan) memperoleh prosentasi 72,973%, Variabel *Attitude dan Behaviral* (sikap dan Kebiasaan) 74,324%, *Recovery* (Pemulihan) 72,973%, *reputation dan kredibilitas* (Reputasi dan Kredibilitas) 72,703% atau dalam kategori baik. Sehingga diperoleh rata-rata hasil kualitas pelayanan penagaduan masyarakat di kabupaten Sidoarjo sebesar 74,392% atau dalam kategori baik.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. Yang menampung segala keluhan masyarakat kepada pelayanan atau dinas pemeritahan maka dalam hal ini alangkah baiknya peneliti memberikan saran perbaikan dari aspek :

1. Berdasarkan pada profsesionalisme dan skill, perlunya ditingkatkan dari segi kemampuan petugas, karena beberapa responden menyatakan bahwasanya keahlian dalam memberikan solusi kurang baik.
2. Berdasarkan sikap dan kebiasaan baiknya petugas memberikan perhatian yang lebih dalam hal pengaduan yang menggunakan media teknologi, sehingga permasalahan pengaduan sama sama cepat direspon walaupun dengan berbagai macam media penyampaianya.
3. Berdasarkan variabel aksebility dan fleksibility baiknya petugas memberikan solusi yang lebih luas kepada masyarakat agar ketika ada keluhan masyrakat langsung mengetahui prosedur awal yang harus dilakukan
4. Berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) dan kepercayaan , meningkatkan keahlian petugas dalam memberikan informasi. Ketika masyarakat yang mengadu ingin direspon dengan cepat hendaknya petugas lebih cepat untuk merespon, karena beberapa responden mengeluhkan beberapa keluhannya respon yang diberikan petugas lambat, atau bahkan sampai tidak di respon sama sekali.

5. Berdasarkan variabel pemulihan (*recovery*), Penggunaan teknologi dalam setiap keluhan menggunakan beberapa media mulai dari email, fax, telfon dan datang langsung beberapa keluhan pengaduan susah melalui media seperti mentelfon kantor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) jadi hendaknya penggunaan teknologi media lebih ditingkatkan dan diperhatikan.

Berdasarkan variabel reputasi dan kredibilitas walaupun pelayanan pengaduan melayani keluhan dari pelayanan terhadap dinas pemerintahan yang tidak memuaskan namun alangkah baiknya pelayanan pengaduan juga memperhatikan kekurangan mengenai pelayanan dari Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Jakarta: Banyumedia publishing
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Komisi Ombudsman Nasional. 2005. *Peranan Ombudsman dalam rangka pemberantasan dan Pencegahan Korupsi Serta Pelaksanaan pemerintahan yang baik*
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 2. Prenhallindo: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. Lembaga Penelitian SMERU. 2002. *Dampak Desentralisasi dan Otonomi Daerah atas Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Ratminto & Septi Winarsih A. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela. 2008. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi aksara
- Sugiyono. 2001. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Statistik nonparametris*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi II, Andi: Yogyakarta.
- Dokumen perundang-undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 22 Tahun 2005 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Online**
- <http://www.academia.edu>
- [http://repository.fisip-untirta.ac.id/53/1/SKRIPSI\\_Dina\\_Karina\\_karin.pdf](http://repository.fisip-untirta.ac.id/53/1/SKRIPSI_Dina_Karina_karin.pdf)
- <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/596/581> (Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi , Sept—Des 2008, hlm. 161-167 ISSN 0854-3844, Volume 15, Nomor3)